

**“PRESENTISMO Y PRODUCTIVIDAD EN EL CONTEXTO DE ESTRÉS LABORAL.
EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL, VILLAMARÍA – CALDAS. 2018”**

AUTORES:

VIVIANA MENESES RUIZ

TATIANA OSORIO MARTINEZ

LORENA HIGUERA VALENCIA

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL

TRABAJO

MANIZALES

2019

Tabla de Contenido

Planteamiento del problema	1
Justificación	4
Objetivos	6
Objetivo General:	6
Objetivos Específicos:	6
1. Marco Teórico	7
1.1. Riesgo Psicosocial	7
1.2. Ausentismo	10
1.3. Presentismo	14
1.4. Productividad	17
2. Marco Normativo	20
3. Antecedentes	22
4. Metodología	26
4.1. Tipo de Investigación	27
4.2. Población objeto de estudio	28
4.2.1. Universo	28
4.2.2. Muestra	28
4.3. Criterio de inclusión	29
4.4. Criterio de exclusión	29
4.5. Descripción de los instrumentos	29
4.5.1. Cuestionario para la evaluación del estrés V:3:	29
4.5.2. Componente bioético: Consentimiento informado.	31
5. Resultados y Discusión	32
Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Bibliografía	44

Lista de Tablas

Tabla 1. Antecedentes Presentismo Laboral	22
Tabla 2. Operacionalización de variables.	31
Tabla 3. Nivel de estrés	32
Tabla 4. Niveles de Presentismo	34
Tabla 5. Datos descriptivos – Presentismo	34
Tabla 6. Resultados test de productividad	35
Tabla 7. Percepción horas de trabajo pérdidas por otra causa	36
Tabla 8. Horas percibidas laboradas diarias.	37
Tabla 9. Datos descriptivos – Productividad percibida	38
Tabla 10. Datos descriptivos – diferencia productividad percibida	38

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Nivel de estrés.....	32
Gráfica 2. Niveles de presentismo	34
Gráfica 3. Percepción de horas pérdidas por otras causas.....	36
Gráfica 4. Horas de trabajo percibidas laboradas diarias	37
Gráfica 5. Correlación presentismo laboral y productividad percibida.....	39

Planteamiento del problema

Desde su aparición sobre la tierra, el ser humano se ha valido de sus capacidades con el fin de realizar labores en pro de satisfacer sus necesidades y las de la sociedad en la que vive, es decir que el ser humano por naturaleza necesita trabajar para lograr una calidad de vida óptima, sana, productiva y feliz; pero en la realización de esas actividades se encuentra expuesto a riesgos, bien sean psicosociales, químicos, físicos o biológicos.

Cabe resaltar la importancia de las actividades laborales desde una perspectiva integral, es decir, comprender no sólo el quehacer del ser humano sino también el medio en el cual lo realiza, con el fin de garantizar una mejor calidad de vida, ello implica una identificación de los riesgos psicosociales a los cuales se encuentra expuesto por las condiciones del trabajo.

Por tal razón, surge la necesidad de identificar y evaluar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. En 2008 la resolución 2646 adopta como definición de Factor de Riesgo Psicosocial toda condición psicosocial cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Estos factores pueden comprender aspectos intralaborales (características de la organización, gestión organizacional, grupo social de trabajo, las condiciones de las tareas, etc.), extralaborales (hobbies, características de vivienda, acceso a salud) y los individuales (condiciones de salud, información sociodemográfica, características de personalidad, etc.), es importante destacar que dentro de los individuales también se encuentra el estrés laboral definido por la Organización Mundial de la salud como el grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante

exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima; esta misma resolución establece la información necesaria que deben recolectar los empleadores, entre estos el ausentismo y la productividad (rendimiento laboral).

Al observar las investigaciones y el marco legal referente al riesgo psicosocial, es evidente que el fenómeno del ausentismo se ha definido, analizado e investigado y por lo tanto se tiene en cuenta su medición y valoración por parte de las empresas para determinar su impacto económico, laboral y social; se puede afirmar que se ha estudiado dicho fenómeno teniendo en cuenta que la ausencia del trabajador a su lugar de trabajo es clara, pues ni física ni mentalmente se encuentra presente debido a una enfermedad, motivos familiares, accidentes, etc., y por lo tanto se considera un factor negativo para las organizaciones, ya que hay una reducción en el tiempo de trabajo y mano de obra convirtiéndose de este modo el ausentismo un indicador para determinar pérdidas de productividad.

En este sentido, el presentismo según Cooper es cuando “las personas están físicamente presentes en el lugar de trabajo, pero funcionalmente ausentes”, además explica que es cuando el empleado al acudir a trabajar llega más temprano y se queda hasta más tarde, sin implicar esto un aumento en su productividad por sentir que está en riesgo su empleo o cualquier otra condición. Adicionalmente, en el año 2009 Goetzel plantea que el ausentismo por enfermedad es consecuencia del presentismo por la misma causa.

De acuerdo con este planteamiento se puede considerar que el presentismo también tiene un impacto en la productividad de las organizaciones, si se deja a un lado el presentismo o se desconoce, se está perdiendo un valor importante en la medición de la productividad, por tal razón lo que se busca con este estudio es analizar el comportamiento del presentismo y la productividad en los trabajadores identificados con estrés laboral, ya que según los teóricos de dicho concepto, hay una estrecha relación entre el presentismo y el estrés, afirmando que se presenta un mayor nivel de presentismo en personas con esta condición.

Teniendo en cuenta lo planteado hasta el momento surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el comportamiento del presentismo y la productividad en el contexto de estrés laboral en una empresa del sector comercial en el municipio de Villamaría, Caldas durante el año 2018?

Justificación

Los motivos por los cuales esta investigación explora la relación que existe entre el presentismo y la productividad en el contexto de trabajadores con estrés laboral, es porque el estrés laboral es uno de los problemas de salud que actualmente tiene gran relevancia en seguridad y salud en el trabajo influyendo en la productividad de las organizaciones. Por otro lado, debido a que en Colombia solo se tiene en cuenta la medición y valoración del ausentismo por parte de las empresas para determinar el impacto económico, laboral y social.

En los últimos años el término presentismo ha tomado mayor relevancia para los teóricos pues, estudios han revelado que este fenómeno está directamente relacionado con la pérdida de productividad, el cual se presenta por factores o condiciones tales como asistir enfermo a trabajar, el estrés laboral, y problemas personales, por lo tanto si hay disminución en la productividad de las organizaciones, posiblemente esta sea desencadenada por el presentismo laboral y es ahí donde radica la importancia de la investigación.

La utilidad de este estudio consiste en abordar situaciones de productividad y presentismo desde la perspectiva de seguridad y salud en el trabajo a través de manejo del estrés laboral. Y a partir de ello, se deriva la novedad de la investigación que pretende dar un marco de referencia a nivel local sobre el presentismo y su nivel de impacto en la productividad cuando una persona atraviesa una condición de estrés derivada a su labor.

También se espera que, con la información consignada en este trabajo, se generen nuevas investigaciones acerca del fenómeno del presentismo y su relación directa con la pérdida de productividad, para que se puedan crear normas y regulaciones en el ámbito de seguridad y salud en el trabajo que estandaricen y midan este fenómeno.

Con la realización de este trabajo se pretende conocer la situación actual del impacto del presentismo en la productividad de la empresa del sector comercial ubicada en el municipio de Villamaría, para implementar actividades y acciones que permitan disminuir la presencia de este fenómeno y /o reducir su impacto en la productividad de los trabajadores.

Objetivos

Objetivo General:

Establecer el comportamiento del presentismo y la productividad en el contexto de trabajadores con estrés laboral en la empresa comercial del municipio de Villamaría.

Objetivos Específicos:

- Identificar los trabajadores que presentan estrés laboral de acuerdo con la información suministrada por la empresa.
- Determinar el nivel de presentismo en la población con estrés laboral.
- Establecer la productividad percibida en trabajadores con estrés laboral.

1. Marco Teórico

1.1. Riesgo Psicosocial

El ser humano desde sus inicios se ha valido de sus capacidades para trabajar con el fin de satisfacer sus necesidades y de sobrevivir, en la realización de dichas actividades se ve expuesto a una serie de riesgos dentro de los cuales se encuentran los psicosociales, según la Organización Internacional del Trabajo lo definen como “interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

Por lo tanto, cabe anotar que en los riesgos psicosociales a nivel laboral no solo se tiene en cuenta el entramado de relaciones y experiencias que en el ámbito laboral se den, sino que es de gran importancia tener presente otros factores intrínsecos del individuo, tales como su cultura, personalidad y experiencias, ya que se considera que estos factores inciden bien sea de manera positiva o negativa tanto en la salud de las personas como en la productividad de las organizaciones; por consiguiente en la evaluación o valoración de los riesgos psicosociales se deben tener en cuenta tanto los factores de riesgo como factores protectores, es decir factores positivos que generan bienestar en el trabajador y los factores que propician malestar en este: “los factores positivos, son aquellos aspectos dentro del ambiente laboral que le propician al trabajador bienestar, lo cual favorece la satisfacción personal y por consiguiente aumento en la

eficiencia” y Los principales factores psicosociales generadores de estrés, presentes en el medio ambiente de trabajo, involucran aspectos de gestión organizacional, características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, del medio ambiente del trabajo, interfase persona tarea, jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa, y programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Por lo anterior, se hace necesario abordar el tema y particularmente los factores de riesgo psicosocial tanto intralaborales, extralaborales e individuales que plantea la resolución 2646 de 2008 y a continuación se enfatiza en ellos: **los intralaborales** comprenden: La gestión organizacional, entendida como los aspectos propios de la administración del trabajo en cuanto a los recursos humanos, allí se tiene en cuenta los estilos de mando, acceso a actividades de inducción y capacitación, servicios de bienestar social; características de la organización del trabajo que incluye las formas de comunicación y la modalidad de la Organización del trabajo; características del grupo social de trabajo, es decir las relaciones, la cohesión, la calidad de las interacciones y por lo tanto el trabajo en equipo; condiciones de la tarea que incluyen las demandas de carga mental, el contenido de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad y finalmente las demandas emocionales.

Los factores psicosociales **Extralaborales** la misma resolución los categoriza como: Utilización del tiempo libre que hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo (oficios domésticos, recreación, deporte y educación); tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa y las características de la vivienda.

Por otro lado, la misma resolución hace alusión a los riesgos psicosociales **individuales** (condiciones de salud, información sociodemográfica, características de personalidad, etc.). y es necesario resaltar que dentro de estos aspectos individuales se encuentra el estrés definido por del Hoyo delgado como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés; igualmente la autora plantea que “dicha experiencia puede producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral”.

Las demandas y exigencias del ámbito laboral, con el afán de obtener mayor productividad algunas veces dejan en un segundo plano los factores psicosociales inherentes tanto al individuo como a la organización, sin tener en cuenta aspectos tan relevantes como los que se acaban de mencionar, se evidencia que son múltiples las situaciones categorizadas en lo psicosocial y es de anotar que estos factores tienen incidencia en el desempeño y rendimiento laboral, es por ello que se hace necesario que a nivel organizacional se garantice a los trabajadores un apoyo a nivel laboral desde los diferentes niveles de las organizaciones, un desarrollo de sus capacidades, así como incentivar su trabajo, reconocer sus necesidades y percepciones; ya que de este modo directamente se influye en el clima organizacional, en el bienestar físico y mental del individuo, en la productividad y en el rendimiento laboral y se forjan ambientes de trabajo caracterizados por el apoyo, la buena comunicación, la motivación,

entre otros en aras de brindar un bienestar social laboral integral a los trabajadores y por ende un mejor rendimiento laboral.

1.2.Ausentismo

El fenómeno del ausentismo laboral ha estado presente desde que el trabajo es el medio que el hombre utiliza para satisfacer sus necesidades, a través del pago por compensación de las actividades desempeñadas, por lo que se ha vuelto inherente a todas las organizaciones. De aquí surge la importancia de este fenómeno que según Chiavenato “es la suma de los periodos que el personal está ausente del trabajo, ya sea por faltas , retardos o por algún motivo”; Luis G. Torregrosa clasifica el ausentismo laboral de acuerdo a sus causas: Ausentismo legal o involuntario (permisos legales, enfermedad común/ laboral, accidente de trabajo o común, licencia de maternidad- adopción) en donde no se ve afectado el salario del trabajador; y el Ausentismo personal o voluntario que repercute sobre el salario del empleado (permisos particulares, conflictos laborales, ausencias no autorizadas, retrasos); Molinera, nos habla que el ausentismo laboral es el “incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o totalidad de su jornada”

La Organización Internacional del Trabajo define el ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los

periodos de vacaciones y las huelgas”, que bien es la base para entender o definir el ausentismo laboral quedaban muchos vacíos para dar una explicación clara de este.

A partir de múltiples estudios acerca del ausentismo laboral han surgido numerosas definiciones que para nuestro proyecto en particular la definición que hizo Dámaso Montes 1970: “Se entiende por absentismo todas las ausencias al trabajo, por la causa que fuere, a excepción naturalmente, de las vacaciones legales, que ya no cuentan cómo horas de productividad. Es un factor negativo que encarece el precio de coste de los productos y que obra como si se hubiesen reducido las horas de trabajo o como si se hubiese disminuido la mano de obra. Esta disminución de horas de trabajo puede sobrevenir, debido a enfermedades, accidentes, simulaciones, motivos familiares, político-sociales, retrasos, etc.”, contempla todos los aspectos que determinan el ausentismo laboral de una empresa y el motivo por el cual se convirtió en un indicador para determinar pérdidas de producción y por ende económicas. Por lo que es evidente que los efectos que trae consigo el ausentismo representan un valor negativo tanto en productividad ya que la ausencia de un trabajador se refleja en el retraso de los procesos, aumentando los costos debido a que la organización se ve obligada a contratar personal para cubrir la ausencia, o en su defecto no cumplir con las metas establecidas, igualmente se debe contemplar el desgaste del personal que debe cubrir las tareas en el caso que no se disponga de recursos para hacer nuevas contrataciones o tener personal a disposición.

Las pérdidas que representa el ausentismo para una empresa y su manejo se volvió un reto para el sistema de seguridad y salud en el trabajo, reducir el este indicador es sinónimo de éxito para dichos programas, se debe tener en cuenta que al analizar el ausentismo nunca se

podrá hacer de manera objetiva puesto que en este fenómeno interactúan un sin número de factores tanto individuales como organizacionales, razón por la cual se hace necesario que los sistemas de seguridad y salud en el trabajo analicen de manera global el fenómeno del ausentismo.

Teniendo en cuenta los factores que determinan el ausentismo es importante enfatizar en factores psicosociales entendidos como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas, y que afectan el bienestar a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo”.

Según el artículo Ausentismo Laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo escrito por Diana Carolina Sánchez, se hace referencia a los determinantes del ausentismo laboral como una interacción entre factores de la persona y su trabajo, también menciona que existen determinantes a nivel macro desde punto de vista social, económico y político. En este artículo se analizan los determinantes del ausentismo laboral que se pueden catalogar como los más importantes.

Los factores individuales juegan un papel importante en el momento de analizar por qué se ausentan las personas. Cuando se analiza la edad, las investigaciones que han realizado las enfocan desde varios puntos por lo que se encuentran una serie de diferencias, algunos estudios demuestran a más edad mayor el ausentismo asociado al estado de salud, mientras otros lo ven como un factor que los motiva para no perder su empleo y lograr una jubilación.

Los estudios donde hacen relación al sexo determinan que las mujeres tienden más a ausentarse por factores relacionados a los hijos, familia y enfermedades que son más comunes en este género como migraña, dismenorrea o infecciones urinarias.

El nivel educativo tiene una relación inversa con el ausentismo, a mayor responsabilidad, mejor salario por lo que las personas tienen un alto grado de responsabilidad y compromiso, menor es el ausentismo.

El estado de salud determina la causa mayor de ausentismo laboral, las enfermedades como diabetes mellitus, la hipertensión, la bronquitis crónica y la artritis reumatoide, sumado el sedentarismo que hace que las condiciones de salud empeoren, aumentan los indicadores de ausentismo.

En este artículo hacen referencia a la importancia de las enfermedades psiquiátricas como aumento del ausentismo laboral, el estrés, la ansiedad, la depresión y el consumo de sustancias psicoactivas hacen parte de las patologías que actualmente generan incapacidad médica.

Los factores organizacionales son otro tipo de determinantes del ausentismo laboral, la estructura de una empresa, los niveles de responsabilidad y las líneas de mando pueden influir en la motivación de los trabajadores, los cargos superiores pueden generar un ambiente laboral desfavorable por medio de órdenes impositivas, pensando que es la manera de mejorar la productividad, es por todo lo relacionado con el clima organizacional que los factores de riesgo

psicosocial han cobrado tanta importancia cuando se analiza y se mide el ausentismo laboral de una empresa.

1.3. Presentismo

Hasta finales del siglo pasado las organizaciones sólo se preocupaban por medir los costos de las ausencias de sus trabajadores por el reflejo en las pérdidas de productividad laboral, sin embargo, según el artículo “Presentismo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo: Una revisión de la literatura” de la revista *Movimiento científico* 2015. 9 en 1994 Cary Cooper psicólogo especialista en administración organizacional relaciona mediante el término presentismo la condición de los trabajadores con la pérdida de productividad laboral, debido a algún tipo de enfermedad, es decir que los trabajadores físicamente se encuentran en sus puestos de trabajo, pero al no sentirse bien disminuyen su desempeño y su productividad es baja o nula, lo cual en términos de costos para la organización es difícil de medirlo e identificarlo a diferencia del ausentismo. En el 2008 Willingham le sumó a esto otros factores que también son causantes del presentismo, tales como el estrés y las situaciones emocionales. Y hoy en día hablamos de que el presentismo o también conocido como el síndrome de la silla caliente se produce cuando los trabajadores no cumplen con sus funciones en un 100% a causa de enfermedades, jornada laboral excesiva, estrés, problemas familiares, inseguridad laboral, demanda psicológica, control laboral y muchas otras más. El presentismo se puede estudiar desde la rama económica, de la salud y la psicosocial ya que se exterioriza bien sea por extensas

horas de trabajo o porque el empleado presenta algún tipo de enfermedad, lesión o situación que lo afecta emocionalmente.

Las personas hoy en día evitan ausentarse de sus puestos de trabajo por miedo a ser reemplazados y perder su empleo, por el contrario, prefieren alargar sus jornadas para ser visibles por las organizaciones lo cual trasciende de manera negativa no sólo en su salud por el desgaste, en su entorno personal y familiar por la falta de tiempo sino también en el entorno laboral por el no rendimiento. Los conflictos emocionales o de salud que cargan los trabajadores con presentismo hacen que el clima laboral se debilite e incluso puede arrastrar a otros compañeros a caer en éste fenómeno por la recarga laboral, por contagio de su enfermedad o simplemente por apoyo moral.

Según Goetzel (et al 2004) la migraña y los dolores de cabeza son las enfermedades que están más asociadas con la pérdida de productividad laboral, mientras que Arteaga, Vera, Carrasco y Contreras en el 2007 hablan de que la depresión, la tristeza, las enfermedades mentales y los trastornos respiratorios son los principales generadores de presentismo en los trabajadores. Cabe aclarar que no se deben incluir como factores que generen presentismo comportamientos o situaciones que las personas simulan para bajar la productividad laboral (Grettchen 2006) como fingir enfermedades, o actividades ajenas a sus labores con pararse por un café, navegar en Internet, mantener conversaciones con sus compañeros, etc.

Grettchen (2006) alude que la presión laboral es otro factor que puede contribuir en la aparición de este fenómeno, puesto que el trabajador debe cumplir con cierto objetivo el cual lo

hace trabajar y esforzarse sin pensar en la condición de salud que tiene o que puede llegar a tener en un futuro por el sobre esfuerzo.

De acuerdo a Flores- Sandí (2006), los trabajadores que tienen mayor presión o carga laboral son los que más tienden a generar presentismo y por lo tanto son personas más propensas a sufrir o a ocasionar accidentes laborales ya que su nivel de concentración (bien sea por fatiga, estrés, aburrimiento, pánico, ansiedad, o rabia) no es el mismo en comparación al de un trabajador en condición normal, por eso las organizaciones deberían centrar más su atención en identificar presentismo que medir el ausentismo laboral pues este último puede ser también consecuencia del presentismo (Goetzl et al., 2009) según mencionado en el artículo “Factores psicosociales del presentismo en trabajadores del Sistema de salud Chileno” escrito por Aldo Vera- Calzaretta, Claudia Carrasco- Dájer, Silvia da Costa y Darío Páez- Rovira, adoptando medidas como evaluar el ambiente de trabajo, la flexibilidad horaria, creando canales fáciles de comunicación entre empresa- empleado y viceversa para que se involucren con los procesos y aporten ideas que permitan evitar la baja productividad.

En conclusión, el presentismo es un fenómeno que las empresas deben empezar a identificar no sólo por su alto impacto en los costos de la organización y en la productividad, sino también, por aportar a sus trabajadores en tener un estilo de vida saludable, trabajar bajo una cultura de compromiso por parte y parte y la fomentación de la proactividad.

1.4.Productividad

Existen muchas definiciones acerca de lo que es PRODUCTIVIDAD, por ejemplo La Dirección General de Capacitación y Productividad (1985, p.11) citan a Klein (1965) quién hablaba de que la productividad es la relación que existe entre la meta lograda y los recursos gastados con ese fin¹ ; mientras que Gómez (1985) citado por Rodríguez y otros, 2007, p.42 dice que es la relación entre la cantidad física de bienes y servicios obtenidos en un período determinado y la cantidad de recursos sacrificados en lograrla² .

Uno de los principales objetivos de toda empresa (sin importar su tamaño o su actividad económica) es producir al máximo y lo mejor posible, pues la base para incrementar la economía de las organizaciones y para ello, éstas dedican gran esfuerzo, tiempo y recursos en el desarrollo de programas de productividad teniendo en cuenta la medición, la evaluación, la planeación y el mejoramiento. “La empresa puede compararse con operaciones similares dentro de su industria”³. o puede medir la productividad de acuerdo con el historial de tiempo dentro de la misma operación.

A lo largo de la historia, diferentes autores han analizado los factores que influyen en la productividad, algunos de ellos, por ejemplo, Adam Smith plantea el concepto de la división del trabajo, es decir, varias personas se involucran en la elaboración de un producto llevando a cabo

¹ La Dirección General de Capacitación y Productividad (1985, p.11)

² Rodríguez y otros, 2007, p.42

³ (Chase, Jacobs y Aquilano, 2005, p. 43).

las tareas necesarias para su terminación⁴; Karl Marx (1980) dice que el grado social de productividad del trabajo se expresa en términos de la magnitud de los medios de producción, es decir que entre más conocimientos sobre la tarea y mayor habilidad de hacerla tenga el trabajador, puede producir más sin aumentar sus horas de trabajo gracias a su talento; Elton Mayo, quien descubre mediante el experimento de Hawthorne (1929-1932) que la productividad del trabajador no depende de las condiciones físicas bajo las cuales se desarrolla el trabajo; si no de las interacciones que éste tiene con su grupo social. Este experimento lo llevó a concluir que la productividad no depende solo de factores externos sino también de aspectos inherentes al individuo⁵; y finalmente Render y Heizer (2014) establecen que el aumento de la productividad se es determinada por variables como mano de obra (educación apropiada, buena alimentación y condiciones de trabajo saludables), capital (necesaria pero no suficiente) y administración “(responsable de asegurar que la mano de obra y capital se usen de manera efectiva para aumentar la productividad”⁶.

Según lo planteado por estos autores se logra evidenciar que la productividad no se afecta por un solo factor (intralaborales, extralaborales, inherentes de la persona), o que la presencia de uno o varios factores no nos garantiza el incremento de esta. Por el contrario, cuando existe algún vacío en alguna de las variables anteriormente explicadas (capital, mano de obra y/o administración) muy posiblemente la productividad se vea afectada, causándole a la organización repercusiones negativas en sus resultados.

⁴ La Riqueza de las Naciones 1776

⁵ Dávila, 1998

⁶ Render y Heizer, 2014, p.16

Según el artículo “Productividad Empresarial” del portal EMPRENDEPYME.NET es importante tener en cuenta que si queremos que la productividad laboral aumente debemos establecer metas y objetivos claros, promover sinergias, incentivar la creatividad, incorporar mejoras tecnológicas, gestionar el tiempo adecuadamente y la organización de la empresa y potenciar medidas de conciliación y flexibilidad laboral⁷. Es importante también tener en cuenta fortalecer en nuestros trabajadores la autoestima, el sentido de pertenencia, el compañerismo, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y así nuestros trabajadores puedan tener herramientas que faciliten tener un buen un buen clima laboral y que nuestra productividad no se vea afectada por este.

⁷ Artículo Productividad empresarial del portal: <https://www.emprendepyme.net/productividad-empresarial>

2. Marco Normativo

Este trabajo pretende establecer la relación entre el presentismo y la productividad de los trabajadores de una empresa comercial del municipio de Villamaría, por tal motivo tiene en cuenta la normativa colombiana referente a factores de riesgo psicosocial.

En Colombia se han establecido una serie de leyes, decretos y resoluciones en cuanto a riesgos laborales, pero hasta 1984 fue emitida la resolución 614, que contempla los factores psicosociales como un riesgo para los trabajadores, además menciona responsabilidades en cuanto a prevención y control de las condiciones laborales.

En la resolución 1016 de 1989, emitida por el ministerio de trabajo y seguridad social, se dispone que todos los empleadores están obligados a organizar y garantizar el funcionamiento del programa de salud ocupacional. En el artículo 10 de la presente resolución se menciona el propósito de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo “promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde a sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndolo en aptitud de producción”

El Ministerio de Trabajo en la resolución 1075 de 1992, hace referencia a que dentro de los subprogramas de medicina preventiva se deben incluir campañas para fomentar la prevención y control del farmacodependencia, alcoholismo y tabaquismo.

La presidencia de la república en 1994 emite el decreto 1832 por el cual se adaptan la tabla de enfermedades profesionales, en el artículo 1 numeral 42 hace referencia a las patologías causadas por estrés laboral, se mencionan aquellos trabajos que con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión.

En la resolución 2646 de 2008, ministerio de protección social establece y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

El ministerio de protección social emite la resolución 652 de 2012, que tiene como objeto: “definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008”.

3. Antecedentes

Según el artículo “Presentismo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo: Una revisión de la literatura” de la revista *Movimiento científico* 9(1): 50-59: “El presentismo no es nuevo, a mediados de los años 90 se empezó hablar de este fenómeno, pero ha estado oculto (Willingham, 2008) y perjudicando la productividad de las empresas (Sandi, 2006) y (Saarvala, 2006)” a lo largo de la historia. El artículo anteriormente mencionado realiza una búsqueda de los estudios relacionados con el presentismo y la seguridad y salud en el trabajo con el fin de exponer de manera general la problemática del presentismo y su relación con sst:

Algunos de los estudios analizados en este artículo son:

Tabla 1. Antecedentes Presentismo Laboral

DISCIPLINA	AUTORES Y AÑO	TÍTULO	OBSERVACIONES
PSICOSOCIAL	Vera (2008)	<i>Interferencia trabajo-familia y presentismo laboral: Una comparación entre trabajadores del sector productivo y del sector servicio.</i> Memorias sobre Foro de las Américas en	Según el artículo de la revista <i>Movimiento científico</i> 9(1): 50-59, en los estudios encontrados respecto al ámbito psicosocial: “se destacan problemas como el estrés, inconvenientes

		Investigación sobre factores sicosociales.	familiares, dificultades de dinero y la
	Salazar (2011)	<i>Presentismo: un problema que afecta la salud laboral análisis desde la psicología organizacional y del trabajo.</i> Tesis Universidad Católica de Pereira.	depresión entre los más asociados al presentismo”.
SALUD	Aronsson, Gustafsson y Dallner (2000)	Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. <i>Journal of epidemiology and community health</i> , 54(7): 502-509	Según el artículo de la revista Movimiento científico 9(1): 50-59, en los estudios encontrados respecto a la salud: “se hace mención a las
	Sandí (2006)	Presentismo: potencialidad en accidentes de salud. <i>Acta Médica Costarricense</i> , 48(1): 30-34.	enfermedades o problemas de salud que más provocan presentismo, estas son las enfermedades contagiosas (por

	Reyes (2014)	Presentismo en Enfermería. Implicaciones en seguridad del paciente: posibilidades de control y reducción. <i>Enfermería Global</i> , 13(35): 362-373.	ejemplo, la gripe) y las enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión, artritis)”.
ECONÓMICO	Goetzel y colaboradores (2004)		Según el artículo de la revista Movimiento científico 9(1): 50-59, en los estudios económicos encontrados “la problemática más tratada eran los costos por presentismo y la baja productividad”.
	Saarvala (2006)	<i>Presenteeism: The latest attack on economic and human productivity</i> . Human Resources Management-University of Toronto.	
	Cooper y Dewe (2008)	Well-being—absenteeism, presenteeism, costs and challenges. <i>Occupational medicine</i> . 58(8): 522-524.	
	Willingham (2008)	Managing	

		presenteeism and disability to improve productivity. <i>Benefits & Compensation Digest. 45(12): 1-8.</i>	
SALUD- PSICOSOCIAL	Campo y colaboradores (2013)	Work-related musculoskeletal disorders are associated with impaired presenteeism in allied health care professionals. <i>Journal of Occupational and Environmental Medicine. 54(1): 64-70.</i>	Según el artículo de la revista Movimiento científico 9(1): 50-59, “en las investigaciones que combinaban dos ámbitos (salud-psicosocial, salud-economía)”” relacionaban los problemas de salud y
SALUD- ECONOMÍA	Sogaard y colaboradores (2010)		ausentismo, las afecciones o lesiones y
	Callen, Lindley y Niederhause (2013)	Health risk factors associated with presenteeism in the workplace. <i>Journal of Occupational and Environmental Medicine. 55(11):</i>	la disminución del rendimiento laboral, la relación entre los costos y la salud tanto física como mental”.

		1312-1317.	
--	--	------------	--

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

4. Metodología

Antes que nada, es importante dejar claro que por el tiempo este proyecto no reviste el rigor de una investigación sino de estudio en el cual, para los aspectos a considerar, se tuvo en cuenta la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud y la Protección Social, y acorde al artículo 11 se clasifica como una investigación con riesgo mínimo, puesto que se utiliza registro de datos a través de la aplicación de pruebas (Ministerio de Salud, 1993).

Así mismo la obtención y recolección de datos se realizará con previa autorización de las personas participantes mediante consentimiento informado, en el cual autoriza y manifiesta libremente su participación voluntaria, con previa explicación de los procedimientos, beneficios y riesgos de la investigación.

4.1. Tipo de Investigación

El desarrollo de la pregunta de propuesta tiene un enfoque descriptivo, puesto que la información, datos y resultados están determinados a describir el fenómeno tal como se presenta “cómo es” o “cómo está” la situación de las variables que se estudian en una población determinada, la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con qué ocurre un fenómeno, y en quiénes, dónde y cuándo se está presentando determinado fenómeno (Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994). a través de los tres instrumentos utilizados: Cuestionario para la evaluación del estrés V:3, SPS- 6 (Presentismo), WPAI: GH que cumplen con los requisitos, es por ello que se tuvo en cuenta su validez, referida al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir, confiabilidad, que apunta a la exactitud y a la precisión de los procedimientos de medición y factibilidad, encaminada a los factores que determinan la posibilidad y viabilidad de

realización, tales como: factores económicos, conveniencia y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretables.

Seguidamente se establece y aclara demás que es un estudio transversal, ya que se estudia las variables de estrés, presentismo y productividad en un momento determinado, haciendo un corte en los últimos 30 días para SPS-6 y los últimos 7 días para WPAI: GH.

4.2. Población objeto de estudio

4.2.1. Universo.

El universo poblacional del presente estudio corresponde a la totalidad de los trabajadores de empresa comercial del municipio de Villamaría en el departamento de Caldas, Colombia.

4.2.2. Muestra.

La muestra poblacional seleccionada para el presente estudio es una muestra de tipo no probalístico o por conveniencia, también catalogadas como muestras dirigidas o intencionales, debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo, por lo tanto, solo se tendrán en cuenta las personas que una vez aplicada el cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgos Psicosociales del Ministerio puntúen con estrés laboral.

4.3. Criterio de inclusión

Los criterios de inclusión establecidos en el presente estudio fueron:

- Trabajadores de la empresa comercial del municipio de Villamaría con más de 3 meses de vinculación.
- Que hubieran firmado y comprendido el consentimiento informado
- Que tenga nivel de estrés ALTO o MUY ALTO de acuerdo con el instrumento utilizado.

4.4. Criterio de exclusión

Personas que apliquen a la segunda fase pero que por cualquier motivo no puedan participar de esta.

4.5. Descripción de los instrumentos

4.5.1. Cuestionario para la evaluación del estrés V:3:

El cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión, es un instrumento revalidado por el Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010, para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés:

- Fisiológicos
- Comportamiento social
- Intelectuales y laborales
- Psicoemocionales

SPS-6: Según Pierina España en el trabajo Percepción del presentismo y comportamiento de la morbilidad en trabajadores de una industria papelera: “es una adaptación de la versión original que consta de 32 ítems, utilizándose la versión en español traducida y adaptada por García, Juárez y Camacho (2010) y que ha sido ampliamente validada”. Este instrumento consta de 6 preguntas: tres preguntas relacionadas a las posibles limitaciones que se presentan al trabajar con estrés laboral y tres preguntas que miden la posibilidad de ser eficaz a pesar de estar estresado por actividades laborales. Las respuestas se encuentran en una escala tipo Likert”

Teniendo en cuenta que la finalidad del estudio y la aplicación del instrumento era conocer el comportamiento del presentismo en trabajadores con estrés laboral se determinó reemplazar el término “condición de salud” por “estrés”.

En la afirmación de la pregunta 1 de este cuestionario SPS-6 “Debido a mi estrés laboral fue mucho más difícil lidiar con el estrés del trabajo”, aunque suena redundante se mantuvo la traducción original, para conservar la validación del instrumento.

WPAI: GH: En esta versión de salud general, se les realizan a las personas encuestadas preguntas sobre el trabajo y el deterioro de la actividad debido a problemas de salud.

La WPAI: GH genera horas trabajadas, horas perdidas debido a la condición objetivo, horas perdidas debido a otros problemas de salud, y horas perdidas por cualquier otra razón, Las horas perdidas por "otras razones" no se utilizan en la calificación, sino solo como una solicitud al encuestado para excluir esas horas del recuento de las horas reales trabajadas.

4.5.2. Componente bioético: Consentimiento informado.

VARIABLES:

- Productividad laboral
- Presentismo

Tabla 2. Operacionalización de variables.

NOMBRE	TIPO	ESCALA	POSIBLES RESPUESTAS
Productividad	Cuantitativa	Continua	
Presentismo	Cuantitativa	Continua	0- 100
Presentismo	Cualitativa	Sin orden	Altos Niveles
			Bajos Niveles

Fuente: Elaboración propia según los hallazgos.

5. Resultados y Discusión

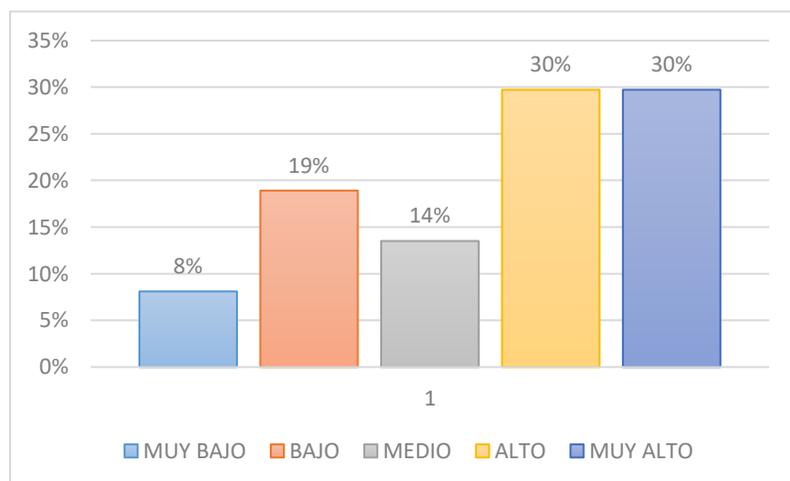
A continuación, se presentan los resultados obtenidos del estudio realizado en empresa del sector comercial del municipio de Villamaría, Caldas.

Debido a que la empresa no contaba a la fecha con la medición de la batería de riesgo psicosocial, se aplica el cuestionario a 37 colaboradores para la evaluación del estrés V:6, cuyos resultados fueron evaluados y analizados por un psicólogo especialista en SST y con licencia para esta actividad, quién identifica que el 60% de los colaboradores tienen nivel de estrés alto y muy alto.

Tabla 3. Nivel de estrés

NIVEL DE ESTRÉS	%	N° PERSONAS
MUY BAJO	8%	3
BAJO	19%	7
MEDIO	14%	5
ALTO	30%	11
MUY ALTO	30%	11
TOTAL	100%	37

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos. con base en los hallazgos.



Gráfica 1. Nivel de estrés

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Se convocaron a todos los colaboradores de la empresa que habían sido identificados con niveles de estrés alto y muy alto para la aplicación de los cuestionarios de productividad (WPAI: GH) y presentismo (SPS: 6), sin embargo, no se tomaron en su totalidad los 22 colaboradores porque en el transcurso del estudio se retiraron dos personas.

Para determinar el nivel de presentismo a las respuestas de las afirmaciones 1, 3 y 4 del cuestionario SPS:6: “debido a mi estrés laboral, fue mucho más difícil lidiar con el estrés del trabajo”, “mi estrés laboral me distrajo de disfrutar mi trabajo” y “Me sentí sin ánimo para terminar algunas tareas en el trabajo, debido a mi estrés laboral” respectivamente, se les asignó un valor numérico de 1 a 5, en donde entre más alto el número, el resultado se entiende como negativo. Las respuestas de las afirmaciones 2, 5 y 6: “a pesar de mi estrés laboral, conseguí terminar las tareas difíciles en mi trabajo”, “a pesar de mi estrés laboral, conseguí concentrarme en mis metas en el trabajo” y “tuve energía para terminar todo mi trabajo a pesar de mi estrés laboral” respectivamente, se les asignó un valor numérico de 5 a 1, en donde 5 sigue siendo el valor negativo. Este cambio es debido a la condición que tiene la redacción de la pregunta “a pesar de mi estrés laboral.....”.

La sumatoria de todas las respuestas de un colaborador como mínimo tiene un valor de 6 y un valor máximo de 30, se identificó como media teórica 12, siendo este el número de corte para la determinación del nivel de presentismo, exponiendo que el 65% de los colaboradores encuestados poseen altos niveles de presentismo.

Tabla 4. Niveles de Presentismo

Niveles de Presentismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajos Niveles	7	35%	35%
Altos Niveles	13	65%	100%
TOTAL	20	100%	

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Gráfica 2. Niveles de presentismo



Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Tabla 5. Datos descriptivos – Presentismo

Datos descriptivos- Presentismo	
Media	13,5
Desviación estándar	5,2
V. Min	6

V. Máx.	22
---------	----

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Para establecer la productividad percibida en los trabajadores con estrés laboral, no se utilizaron los indicadores validados por la organización panamericana de la salud, teniendo en cuenta que no aportan al objetivo del estudio de caso, sin embargo, con base a la información recolectada en la pregunta 4 del instrumento WPAI: GH “durante los últimos siete días, ¿cuántas horas trabajó realmente?” se determinan las horas de trabajo percibidas laboradas diarias (pregunta 4/ 7 días).

El porcentaje de la productividad percibida se calcula relacionando las horas de trabajo percibidas diarias x100/ 8 horas de la jornada normal de trabajo.

Tabla 6. Resultados test de productividad

Horas percibidas laboradas diarias	Horas de trabajo percibidas perdidas x estrés laboral	Horas de Trabajo percibidas perdidas por otra causa	Porcentaje de Productividad Percibida	Porcentaje de diferencia de Productividad respecto a la esperada
7,29	0	0	91,07	8,93
12,00	0	0	150,00	-50,00
8,57	0	0	107,14	-7,14
8,86	0	0	110,71	-10,71
1,14	0	0	14,29	85,71
14,00	0	0	175,00	-75,00
11,43	0	0	142,86	-42,86
11,00	0	0	137,50	-37,50

10,00	0	1	125,00	-25,00
9,14	0	0	114,29	-14,29
11,71	0	0	146,43	-46,43
12,00	0	0	150,00	-50,00
7,14	0	0	89,29	10,71
10,00	0	8	125,00	-25,00
6,86	0	8	85,71	14,29
8,57	0	1	107,14	-7,14
9,71	0	0	121,43	-21,43
6,00	0	0	75,00	25,00
8,57	0	0	107,14	-7,14
8,57	0	0	107,14	-7,14

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

El 100% de los colaboradores no percibieron pérdida de horas trabajadas a causa del estrés laboral.

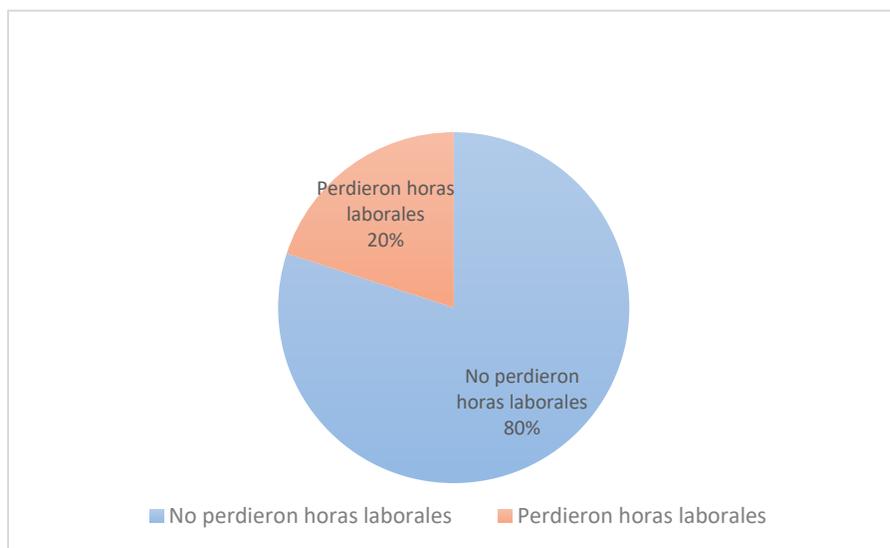
El 80% de los trabajadores no consideran haber perdido en los últimos 7 días laborados ninguna hora de trabajo por otras causas como vacaciones, día de fiesta, etc.

Tabla 7. Percepción horas de trabajo pérdidas por otra causa

PERCEPCIÓN DE HORAS DE TRABAJO PERDIDAS POR OTRAS CAUSAS		
CONDICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
No perdieron horas laborales	16,00	80%
Perdieron horas laborales	4,00	20%
TOTAL	20,00	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Gráfica 3. Percepción de horas pérdidas por otras causas



Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

El 75% de las personas encuestadas perciben tener una productividad por encima del 100% de las 8 horas laborales diarias.

Tabla 8. Horas percibidas laboradas diarias.

Horas percibidas laboradas diarias	Número de personas	Porcentaje
< 8 Horas diarias	5	25%
> 8 Horas diarias	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Gráfica 4. Horas de trabajo percibidas laboradas diarias



Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

El promedio de la productividad percibida de los 20 trabajadores encuestados es 114,1% lo que indica que según ellos están trabajando más.

Tabla 9. Datos descriptivos – Productividad percibida

Datos descriptivos- Productividad Percibida	
Media	114,1
Desviación estándar	34,5
V. Min	14,2
V. Máx.	175

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Por último, se mide la diferencia de la productividad percibida respecto a la productividad esperada y se identifica que según la percepción de los trabajadores sobrepasan la productividad esperada en un promedio de 14,1%.

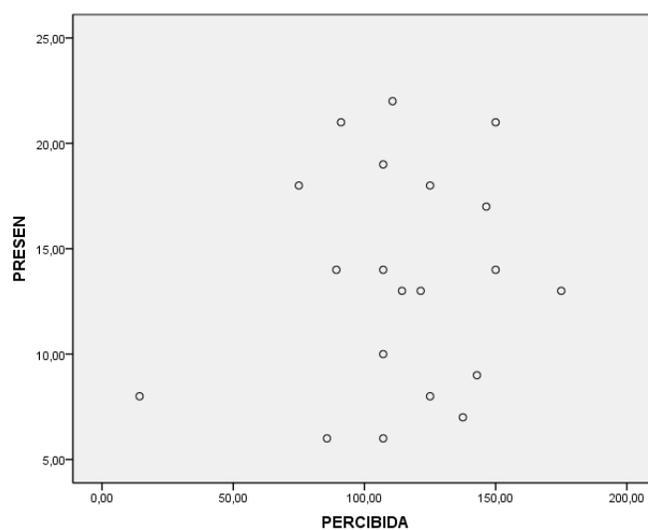
Tabla 10. Datos descriptivos – diferencia productividad percibida

Datos descriptivos- Diferencia Productividad Percibida	
Media	14,1
Desviación estándar	34,5
V. Min	-75
V. Máx.	85,71

Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Se examinó la relación del presentismo y productividad percibida por los colaboradores mediante el coeficiente de correlación de Pearson en el programa estadístico SPSS, el cual arrojó una probabilidad de 55%, implicando que las variables no tienen ninguna correlación. Como se puede observar en la gráfica 5 no hay una tendencia que implique una relación

Gráfica 5. Correlación presentismo laboral y productividad percibida.



Fuente: Elaboración propia con base en los hallazgos.

Discusión

Los resultados muestran que la mayoría de la población de esta empresa tiene altos niveles de estrés, de las cuales un porcentaje significativo (65%) tienen presentismo y el total de la población tienen alteración en la percepción de la productividad.

El alto porcentaje de presentismo evidenciado en los resultados corrobora los soportes teóricos de autores como Vera y Salazar quienes afirman que los riesgos psicosociales, entre ellos el estrés es uno de los factores determinantes de este fenómeno.

Se utilizó la escala de presentismo de Stanford V6.0 (SPS V6), sin embargo, no fue posible acceder a la metodología de calificación, razón por la cual se determina fijar una media teórica con el fin de establecer el rango para precisar el porcentaje de población con presentismo. Para la evaluación de productividad se utilizó el instrumento La productividad laboral y el deterioro de la actividad: Salud general V2.0 (WPAI: GH), sin embargo, teniendo en cuenta su forma de evaluar, se evidencia que en realidad está evaluando la productividad percibida en función del tiempo y no la productividad en cuanto al resultado esperado.

Para el análisis y valoración de la prueba de productividad percibida la organización panamericana de la salud propone unas formulas, las cuales no se tuvieron en cuenta ya que no arrojaban la información necesaria para este proyecto.

Con respecto a la percepción de la productividad se observa que los encuestados consideran que tienen la productividad aumentada, en términos de tiempo perciben trabajar más de 8 horas diarias

Hay que tener en cuenta que, en la aplicación del cuestionario de productividad se pudo presentar una mala interpretación, ya que este indaga por los últimos 7 días laborados y para Colombia los días laborales son 5 o 6 días a la semana. Por lo tanto, todos los resultados obtenidos se dividieron entre 7 con el fin de tener un resultado más acertado.

El aumento de la productividad percibida pudo darse debido a que los encuestados no tuvieron en cuenta el día de descanso, lo cual se refleja en que solo el 20% percibieron haber perdido horas de trabajo por causa de días festivos o de descanso, en los cuales se debió incluir el domingo.

A pesar de que se esperaba una estrecha relación entre presentismo y la productividad percibida, se encontró que para la población encuestada no hay ninguna relación entre estas dos variables. Este resultado pudo ser determinado por la percepción que tuvieron los encuestados en la aplicación de la prueba de productividad o por los instrumentos en sí.

Como se pudo observar en los resultados no cabe duda de que tanto la alteración de la percepción de la productividad como el presentismo son condiciones que se dan en el contexto de estrés laboral, por lo tanto, pueden ser condiciones que generen alerta ante una situación de riesgo psicosocial.

Además de esto se evidencia cómo, desde la perspectiva de talento humano las herramientas disponibles tanto para la valoración del presentismo como la evaluación de la productividad no son las ideales e implica continuar la exploración de ambos conceptos desde el enfoque académico, en conjunto con una tercera variable: Ausentismo. Por tal razón en el

desarrollo de la presente investigación se plantea la hipótesis de: Productividad es igual a la diferencia del tiempo laborado y la sumatoria del ausentismo y presentismo
(PRODUCTIVIDAD= Tiempo laborado – (Ausentismo+ Presentismo)).

Teniendo en cuenta el análisis anterior surgen las siguientes conclusiones

Conclusiones

- Una vez aplicado el cuestionario de estrés se observa que el 60% de la población tienen altos y muy altos niveles de estrés laboral.
- El 65% de la población identificada con niveles altos y muy altos de estrés tienen presentismo.
- El 75% de los colaboradores perciben trabajar más de las 8 horas de la jornada laboral. Según la percepción de los trabajadores la productividad en promedio de ellos es del 114,1% es decir, sobrepasa la esperada.
- El desarrollo de la presente investigación permite plantear la siguiente hipótesis:
$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \text{HORAS LABORADAS} - (\text{AUSENTISMO} + \text{PRESENTISMO}).$$
- Se evidencia que para la población del estudio no hay relación entre la percepción de la productividad y el presentismo laboral.

Recomendaciones

- Es importante para la empresa buscar estrategias efectivas para disminuir el estrés, debido a que más de la mitad de la población es identificada con niveles altos y muy altos de estrés.
- Lo más probable es que debido a los altos niveles de presentismo que se identificaron en la empresa, esté ocurriendo una problemática de ausentismo, por lo tanto, es necesario que el área de seguridad y salud en el trabajo indague y se apropie de los determinantes del presentismo, ya que éste es un precursor del ausentismo.
- Cuando se realice un estudio o investigaciones de la percepción de la productividad, se debe aplicar el cuestionario al trabajador y el jefe, debido a que la percepción debe ser validada.
- Establecer un cuadro de mando integral con indicadores (Balance score card) que permita conectar las estrategias con el cumplimiento de las metas con el fin de mejorar la percepción de la productividad real.
- Revalidar para Colombia el cuestionario WPAI: GH, debido a que en el país se trabaja entre 5 y 6 días semanales, lo que dificulta la veracidad de las respuestas de los encuestados, además de validar las fórmulas recomendadas por la organización panamericana de la salud.
- Se recomienda a la universidad que, para las siguientes cohortes de la especialización, desde módulo de riesgo psicosocial se oriente más a los estudiantes en herramientas para abordar tanto las causas como los síntomas del estrés laboral.

Bibliografía

Aldo, V., Claudia, C., Silvia da, C., & Darío, P. (2015). Factores psicosociales del presentismo en trabajadores del Sistema de Salud chileno / Psychosocial factors of presenteeism in Chilean Health System workers. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 119. doi: 10.1016/j.rpto.2015.03.004.

Álvarez Heredia, Francisco. (2007). *Salud Ocupacional*. Ecoe ediciones. Primera edición. Bogotá.

Chiavenato I. *Administración de Recursos Humanos*. 8° ed. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill. 2007.

Fernández García. R. (2011). *El presentismo laboral. Una amenaza silenciosa*. Gestión Práctica de Riesgos Laborales. 83, (junio), pp 34-39. (presentismo 6).

Flores- Sandí, Gretchen. (2006). "*Presentismo*". *Potencialidad en accidentes de salud*. Acta médica costarricense [en línea] 48, (enero- marzo), pp. 30-34. Disponible en: [:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43448106>](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43448106) ISSN 0001-6002.

López, E. Riaño, M. (2015). *Presentismo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo: Una revisión de la literatura*. Rev Mov Cient. 9(1): 50-59.

María de los Angeles del Hoyo Delgado. Documentos divulgativos ESTRÉS LABORAL. 1997, España

Mesa FR, Kaempffer AM. 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas. *Rev Méd Chil.* 2004; 132:1100-8.

Molinera J.F. Absentismo laboral: causas control y análisis nuevas técnicas para su educación. 2º Ed. España: Confemetal. 2006

MONTES CID, Dámaso (1970): Aspectos médicos del absentismo laboral, Tesis doctoral, Universitat de Barcelona, Facultat de Medicina/Biblioteca del Hospital Clínic

Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2012). *Riesgos psicosociales Presentismo Laboral*. Ficha de prevención 22.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). La Salud y la Seguridad en el Trabajo Ergonomía.

Osorio MP. El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Que son y cómo se evalúan. *Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 74-79

PEREZ GALDOS N. (2017) “Intervención para reducir el ausentismo laboral no programado en el profesional de enfermería del servicio de medicina interna 4C. Hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins ESSALUD- LIMA” 2017

Salazar Jaramillo, J. (2011). *Presentismo: Un problema que afecta la salud laboral análisis desde la psicología organizacional y del trabajo*. Tesis Universidad Católica de Pereira.

Sánchez, Diana Carolina (2015): Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, Médica, Universidad del rosario. Especialización en Salud Ocupacional, Universidad El Bosque.

Tomás EA, Grau JB, Rodríguez M, de Diego Vallejo R. El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*. 2005; 17:212-8.

Artículo Productividad empresarial del portal:

<https://www.emprendepyme.net/productividad-empresarial>

Resolución 2646 del 2008.